



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Pracovní postup: 3_1

Komunikace s klientem s narušenou komunikační schopností

Komunikace= z latinského slova *communicare*, sdílet, radit se, od *communis*, společný)

Sociální komunikace – nejčastějším způsobem takové komunikace bývá lidská řeč a písmo

Komunikující uživatel - komunikující uživatel je uživatel, který se dokáže vyjadřovat vlastními slovy nebo který dokáže vlastními prostředky dojednat, co potřebuje.

Nekomunikující uživatel - nekomunikující uživatel je uživatel, jehož zdravotní stav mu neumožňuje vyjádřit se vlastními slovy, či nedokáže vlastními prostředky dojednat, co potřebuje.

Alternativní komunikační systémy – systémy, které nahrazují mluvenou řeč.

Augmentativní komunikační systémy – systémy, které zvyšují, doplňují komunikační schopnosti tam, kde existující komunikační dovednosti nejsou dostatečně na výši (př. nesrozumitelná nebo omezená řeč).

Podle prostředku komunikace:

- verbální komunikace – slovní komunikace,
- neverbální komunikace – dorozumívání beze slov (např. mimika, optika, gestikulace atp.)
- vizuální komunikace – komunikace prostřednictvím vizuálních prostředků.

Podle charakteristiky:

- intrapersonální komunikace – vnitřní komunikace jednoho člověka v myšlenkách
- interpersonální komunikace – vzájemná komunikace mezi dvěma a více lidmi
- skupinová komunikace – komunikace v sociální skupině
- masová komunikace – jednosměrná komunikace k většímu počtu osob (např. televize, rozhlas či tisk)

Základní povinnosti pracovníků Terénní odlehčovací služby v souvislosti s klienty s narušenou komunikační schopností:

1. Každý pracovník přímé péče, který vykonává terénní odlehčovací službu u klienta s poruchou komunikace, je povinen se seznámit se způsobem komunikace s klientem podle typu handicapu a zásady komunikace dodržovat – odpovídá pracovník v přímé péči

2. V dokumentaci uživatele služby musí být jednoznačně vyznačen způsob komunikace s uživatelem s poruchou komunikace - odpovídá sociální pracovník
3. V rámci individuálních plánů uživatelů je pravidelně hodnocen způsob komunikace a navrhovány způsoby zlepšení komunikace - odpovídá sociální pracovník s klíčovým pracovníkem

Zásady komunikace se žadatelem a uživatelem služby

1. Vždy se chováme empaticky, nesobecky, nezištně, asertivně. Dbáme na zásady slušného vystupování a oslovování pacienta, dodržujeme zásady správné komunikace, respektujeme individualitu pacienta.
2. Hovoříme vždy klidně, přátelsky, nenutíme ke slovní komunikaci, sledujeme neverbální komunikaci. V případě potřeby využijeme přítomnosti rodinného příslušníka.

Chyby při komunikaci:

1. Nepřiměřená reakce ze strany rodiny, uživatele,
2. Nedodržení zásad správné komunikace

Nejčastější kategorie narušené komunikační schopnosti

1. Vývojová nemluvnost (vývojová dysfázie)

Jedná se o narušený vývoj řeči a s tím spojenou schopností nebo neschopností naučit se správně komunikovat. Podmínky pro vývoj řeči jsou, ale v pořádku

2. Získaná orgánová nemluvnost (afázie)

Je to centrální orgánová porucha řeči způsobená poškozením nebo onemocněním centrální nervové soustavy(CNS), případné poškození mozku. Afázie vzniká na základě buď traumatické události (úraz mozku, nádor, CMP, encefalitidy, otravy (intoxikace), degenerativních změn CNS).

3. Získaná psychogenní nemluvnost (mutismus)

Mutismus = oněmění (může být na základě psychického traumatu – úlek, šok, stres, vyčerpání nebo způsobeno organickým poškozením CNS)

4. Narušení zvukové řeči (rinolálie, palatolálie)

Palatolálie = porucha komunikační schopnosti, která vznikla poruchou rozštěpu patra, narušené funkce patrohltanového mechanismu

Rinolálie = huhňavost (snížená nebo zvýšená nosovost – souvisí s činností patrohltanového uzávěru)

5. Narušení fluence (plynulosti) řeči (tumultus sermonis, balbuties)

Balbuties = koktavost

Tumultus sermonis = breptavost (jedná se o centrální poruchu řeči a působí na čtení, hudebnost, psaní, chování)

6. Narušení článkování řeči (dyslálie, dysartie)

Dyslálie = porucha artikulace, neschopnost používat jednotlivé hlásky nebo skupiny hlásek

Dysartie = je porucha procesu artikulace jako celku při organickém poškození CNS

7. Symptomatické poruchy řeči

Dětská mozková obrna (DMO) = označení pro skupinu neurologických onemocnění dětí, které je následkem poškození mozku

Formy alternativní a augmentativní komunikace

- **Augmentivní** = rozšiřování dosavadních komunikačních schopností
- **Alternativní** = náhrada mluvené řeči (písmo, kresba atp.)
- **Piktogramy** = zjednodušené zobrazení skutečnosti
- **Makaton** = jazykový program, který podněcuje rozvoj řeči
- **Bliss** = místo slov jednoduché obrázky
- **Dosa** = pohybová komunikace

Jednotlivé postupy v rámci komunikace

a) Mentální retardace:

Vývojová porucha integrace psychických funkcí, které postihují složky osobnosti a to:

- složku duševní
- tělesnou
- sociální

- Jedná se o snížení intelektových schopností (schopnost myslet, učit se, přizpůsobovat se okolí)

Zásady komunikace s žadateli a uživateli služby s daným handicapem

- Komunikujeme jako s ostatními žadateli, uživateli
- Jme trpěliví, taktní, empatičtí, tolerantní
- Obracíme se na žadatele, uživatele, i když je přítomen poručník, rodina, doprovod
- Instrukce opakujeme několikrát, přizpůsobíme je schopnostem pacienta a mentální retardaci
- Mluvíme pomalu, uživateli dáváme dostatek času k vyjádření

- Např. dítě netrestáme za způsob pomalého vyjádření, ale ani ho nepodplácíme
- **Pozor na neverbální komunikaci!!**

b) Zásady komunikace s nevidomým

Jednáme přirozeně, zdravíme vždy první. Pozdrav s vlastním představením je důležité spojit s oslovením typu: "Dobrý den pane Nováku, jsem pan Novotný", aby nevidomý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že opouštíme místnost. Když procházíme bytem je nutné jasně ve smlouvě definovat, zda dveře zůstávají otevřené nebo zavřené

Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému oční kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit "podávám Vám ruku".

Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Konáme - li jakoukoliv činnost, vždy musíme žadateli, uživateli, vysvětlit, co se bude dít.

POZOR! Chodí-li někdo s bílou holí nebo nosí černé brýle, nemusí být slepý, ale slabozraký. Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě.

Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slov: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.

POZOR: jednání s nevidomým neprobíhá přes jeho průvodce.

Nevidomý člověk s vodícím psem má přístup do zdravotnických zařízení. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.

Zásady komunikace s nevidomým při doprovodu

- Pracovník jde před nevidomým o krok vpředu. Nabídne nevidomému doprovod, ale netlačí ho před sebou, jde vždy o krok vpředu.
- Při vstupu do místnosti (např. ordinace) průvodce dveře otevírá a nevidomý dveře zavírá.
- Před vstupem na schodiště upozorní průvodce nevidomého na směr schodiště: "Pozor schody nahoru". Dále mu řekne o prvním a posledním schodu.
- Do dopravního prostředku nastupuje nevidomý za svým průvodcem. Průvodce položí nevidomému jeho ruku na madlo u dveří.
- Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Při chůzi zúženým prostorem natáhne průvodce svou paží za záda a nevidomý jde za průvodcem v zákrytu.
- Při procházení dveřmi jde průvodce první a nevidomý jde na straně pantů dveří.

- Chce-li si nevidomý sednout, položí průvodce ruku nevidomého na opěradlo. Nevidomému stačí sdělit: "Zde je židle, toto je opěradlo" a on sám okamžitě zjistí její polohu a posadí se.
- Průvodce by měl nevidomému pomáhat i na toaletě. Průvodce ukáže nevidomému toaletu, sdělí mu, o jaký druh toalety se jedná, zkontroluje čistotu WC a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení a apod.
- Pokud doprovázíme uživatele, upozorníme nevidomého na netradiční zábranu na chodníku. Při pohybu venku pomůže nevidomému včasné a nedramatické slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor nebo neobvykle zaparkované nákladní auto na chodníku.
- Svoji pomoc pracovník nevidomému nabízí, nikoli vnucuje.

c) **Zásady komunikace s žadatelem, uživatelem sociální služby se sluchovým postižením**

- Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt. Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.
- Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk. Otázku můžeme i napsat. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na žádost o službu, vedeme v dokumentaci uživatele.
- Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. **Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě.**
- Mluvíme obráceni čelem k žadateli, uživateli, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
- **Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme. POZOR na okolní hluk.**
- Doprovází-li klienta se sluchovým postižením při jednání tlumočnick či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo daného klienta, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod. O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám pacient se sluchovým postižením.

- Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu. U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější využít pracovníka, který má základy znakové řeči.
- Občas požádáme, aby nám klient se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy při důležitém sdělení.
- Ke klientovi se sluchovým postižením přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost. Hledáme cesty jak se lépe dorozumět.
- Projevujeme vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého člověka se sluchovým postižením

d) Komunikace s žadatelem a uživatelem s pohybovým postižením

- Dbáme, aby klient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky.
- Zásadně dbáme na to, aby pacientovi s pohybovým postižením byly sanitním vozem současně dopravovány i nezbytné kompenzační pomůcky.
- Pomáháme při zajištění a úpravě prostoru, dle přání klienta tak, aby došlo ke snížení bariérovosti (tam kde není bezbariérový byt), vždy se souhlasem klienta.

e) Význam komunikace s dítětem:

- Sociální pracovník je pro dítě jako uživatele služby především kamarádem. Nahrazuje rodiče.
- Zásady komunikace vychází z věku dítěte a mentální úrovně. Zjistíme, jak se dítě jmenuje, případně sdělíme své jméno. Vše trpělivě vysvětlíme, nelžeme.

Zásady komunikace s dětmi

- Jisté chování, klidné, trpělivé, profesionální, kamarádké
- Mluvíme v jednoduchých větách a srozumitelně, dítě chválíme, nestrašíme. Velký význam má mimika.

Chyby při komunikaci s dětmi

- Lžeme, zlehčujeme pobyt, máme direktivní a autoritativní přístup, devalvujeme emocionální projevy, devalvujeme dětské otázky
- Káráme nešikovnost, srovnáváme

Zásady komunikace s dospělými

- Chováme se evalvačně, jsme empatičtí, projevíme altruizmus, chováme se asertivně

- Dbáme na zásady slušného vystupování a oslovování. Dodržujeme zásady správné komunikace, respektujeme individualitu osobnosti. Dodržujeme zásady lidské důstojnosti.
- Poskytujeme psychickou, duchovní a spirituální podporu, respektujeme přání klienta, ubezpečíme o zachování mlčenlivosti.
- V případě přítomnosti rodinných příslušníků, vždy jsem obrácení k žadateli, uživateli služby a s ním komunikujeme.

Pracovní postup nabývá účinnosti dne 1. 5. 2020

V Brně dne 24. 4. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan
ředitel CSZŠ s.r.o.,

Seznámení s dokumentem systému řízení kvality

Název útvaru:	Terénní odlehčovací služba
Dokument předkládá:	Vedoucí pracovník sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci útvaru stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu

Komunikace s klientem s narušenou komunikační schopností

a obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis